消費者教育をテーマに、消費者関連の4団体
ACAP、ヒーブ、NACS、全相協で合同例会を開催

2014年11月28日、OMMビル（大阪市中央区）において実施した11月大阪例会は、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部（現・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、以下NACS）、全国消費生活相談員協会関西支部（以下全相協）、日本ヒーブ協議会関西支部（以下ヒーブ）、ACAP西日本支部の消費者関連4団体の合同例会として開催された。

関西地区に支部を持つ4団体は、2010年5月に1回目の情報交換会を開き、立場こそ異なるがそれぞれの団体が有する知見・経験を活かし消費者に向けた有益な情報発信が社会への責任であることを確認した。以後、定期的に意見交換を行い、協力・連携を深め、協働での活動実施を検討するまでに発展した。

4団体は従来から消費者啓発に尽力していたが、2012年の消費者教育推進法の施行を踏まえ、特に消費者教育（啓発）分野で、連携をより強化していくことで意見が一致した。近年では4団体のほか、地方消費者行政の担当者も意見交換会に加わり連携の輪が広がっている。地方自治体を核として教育機関とも連携し、4団体協働活動として大学で消費者関連講座を開催するなど、「産・官・学・消」のネットワークによる活動の成果が生まれてきている。

今回開催した4団体合同例会は、都度重ねた意見交換会の中で、各団体が実践している消費者教育コンテンツを紹介し、共有していくことが重要であると認識し、消費者に向けた教育（啓発）活動を互いに活かしていくことを目的に実施した。

消費者市民社会と地域の連携等について
服部審議官が基調講演

各団体の講演に先立って、消費者庁の服部高明審議官より「消費者市民社会の構築に向けた消費者教育の推進と地域連携について」と題した基調講演をいただいた。

消費者教育の推進と地域連携について基調講演をされた消費者庁の服部審議官

服部審議官は、地域での高齢者の見守りや消費生活センターを中核とした「高齢者見守りネットワーク」のイメージ、都市と地方の格差問題、「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況などについて説明された。「消費者のための安全・安心地域体制の整備」については、地域の総合力向上の必要性を挙げられ、当会をはじめとする4団体の連携が地域の総合力向上に寄与できると感じた。

4団体の消費者教育の取り組みを紹介、
消費者教育コンテンツの共有・理解促進に

ACAPからは清水事務局長がACAPの活動紹介とともに、「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」の展開や地方自治体等が実施する講座への講師派遣・消費生活展への参加、大学でのACAP講座開催など消費者教育の推進のためのさまざまな取り組みを説明した。

ACAPの消費者教育（啓発）活動を説明する清水事務局長

企業の消費者関連部門に働く女性が集うヒーブは、関西支部2012年度支部長の野口美樹氏が「企業人として・生活者としての意識と実態」というテーマで、働く女性と暮らしの調査（第9回）の報告を行った。働き方の意識では、“自身のスキル向上”との回答が多く、意識の高さをうかがうことができた。企業人としての就労視点、生活者の消費視点を的確にとらえ、生活者と企業のパイプ役として活躍されていることが理解できた。

「企業人として・生活者としての意識と実態」と題して調査結果報告をされたヒーブの野口氏

NACSは、西日本支部高齢社会を考える会代表の櫛田キヌエ氏が、「シニアライフを元気で楽しく暮らすために」と題し、シニアを対象に実施した調査結果報告を詳しく行った。高齢者が長く住み慣れた所で自立した暮らしを送るには、役立つ情報提供と高齢社会の現実を見据えることの大切さを改めて認識した。

高齢者が元気に暮らすための情報提供について調査結果報告をされたNACSの櫛田氏

最後に全相協関西支部長の澤村美賀氏が、契約についての知識や消費者トラブルについて、クイズ形式を交えて紹介した。社会人として必要な知識や若者が陥りやすい消費者被害の実態については、私自身一人の消費者として、身近なところから周囲への注意喚起が必要であると思った。

消費者トラブルや契約などについてクイズ形式を交えて話された全相協の澤村氏

今回、初めて4団体合同による例会を開催し、各団体の特長や取り組みを理解する有益な場となった。今後も4団体での意見交換会を重ね、各団体の持つ特長をいかに連携させ、消費者への情報発信につなげていくかを再確認する機会となった。

文／西日本支部会員活動部会　向井洋子（関西テレビ放送）

3団体で初のACAP広島地区意見交換会を開催

12月2日、交流活動委員会では、中国消費者窓口連絡協議会（以下、CCAC）、適格消費者団体消費者ネット広島との3団体で、ACAP広島地区意見交換会を開催した。CCACは広島地区の企業の消費者対応部門担当者が集う組織で、顧客満足の向上などについて研究している。消費者ネット広島は2008年1月に「適格消費者団体」として認定され、消費者被害の未然拡大防止のため、不当な契約や勧誘を行う事業者へ改善を求める活動（申し入れ、差止請求等）を行っている。立場こそ異なる3団体だが、安全・安心な消費社会の実現に向け研鑽を重ねており、ACAPが推進する消費者志向経営の浸透を目的に企画、開催された。

消費者ネット広島からは県内で発生している消費者被害、その未然防止への取り組みなどが紹介された。CCACからは活動の目的や内容などが説明された。その後、幸山交流活動委員（尾道市在住）が「国民生活動向調査」をもとに最近の消費者像について説明をし、木村交流活動委員会副委員長が「サントリーの事例（お客様の声を経営に活かす）」として、同社のVOCの活用について事例を基に解説した。

サントリーの事例を紹介する木村副委員長

その後、限られた時間の中ではあったが、「消費者視点」をキーワードに幅広い意見交換を行った。

消費者庁シンポジウム後に ACAP主催の交流会

翌3日には、広島国際会議場で、消費者庁主催の「消費者志向経営・コンプライアンス経営シンポジウム」が開催された。ACAPからは藤田早苗氏（ライオン）が、島谷西日本支部長（消費科学研究所）も個社の立場で、講師・パネリストとして登壇した。

活発に意見交換が行われたパネルディスカッション

講演の中で、藤田氏は「安全で高品質の商品づくりを目指すという行動指針を軸に、社内ではお客様の声を基に行動することに力を入れている」、島谷氏は「クレームと対峙することで気付きの感度が上がる。プロとしてのマナーとスキルがお客様を安心させる」と話された。

シンポジウム終了後に、ACAP主催の交流会を開催し、70名が参加した。冒頭に消費者庁の河津審議官、国民生活センターの松本恒雄理事長、NACSの田中美奈子中国支部長よりごあいさつをいただいた。シンポジウム講師と共に、地元消費者団体・行政・事業者の三者が一堂に会し、消費者を取り巻く情報を共有することができた。

文／交流活動委員会副委員長　佐藤華子（東洋羽毛工業）

過去最多来場者の「佐賀市消費生活フェア」でACAP消費者啓発展を開催

1月17日、ゆめタウン佐賀で、“見る！聞く！知る！消費者力UPへの第一歩”をテーマに、「佐賀市消費生活フェア（主催・佐賀市）」が開催された。佐賀市ではより多くの方に足を運んでいただくために、会場を複合大型ショッピングセンターに変更したところ、延べ5,000人の来場者があり、過去最高の人出となった。

ショッピングセンター1階にあるメイン広場「セントラルコート」にステージを設け、ステージ上では大学生による啓発劇やダンスショー、体験イベントとして子どもを対象にした「お金クイズ」、FMラジオの公開録音番組などが行われ、大勢の来場者がステージイベントに注目した。

ステージを囲むように、ACAPのほか、消費者団体や事業者団体など7団体がブースを出展。ACAPブースでは、ACAP消費者啓発展を開催した。

ブース壁一面に、「ACAP消費者の声を活かした製品パネル展示」を行い、企業の消費者対応部門に寄せられるお客様の声がいかに製品の改善や開発に役立っているかを紹介した。また、ACAP会員企業・ACAPが作成する食品、住まい、環境などに関する消費者啓発資料を配布した。なかでも食品のレシピブックを手にされた方からは「お料理の幅が広がります」、「アイデア満載で食卓がにぎわいます」といった声をいただいた。大変な盛況ぶりで、事前に用意した約500部の啓発資料をすべて手渡すことができた。

来場者でにぎわうACAPブース

同センターの2階では地元消費者団体7グループが展示コーナーを設け、日ごろの活動の紹介などを行った。

同フェアの企画・運営を担当された佐賀市消費生活センターの山口副所長は、「消費生活の知識を楽しく、そして子どもから大人まで幅広く、多くの方に学んでいただきたいことから、今回はショッピングセンターで実施した。1日の開催にもかかわらず、来場者は従来の2日間開催を超える過去最多となった。体験型のコーナーを設けたり、ご当地アイドルグループに消費生活センターのPRや「お金クイズ」の実施に協力していただくなど、ステージイベントにも工夫を凝らした。ACAPをはじめ、事業者団体や消費者団体、そして行政の連携が十分に図れたことが盛況なフェアにつながった」と話された。

過去最高の来場者となった佐賀市消費生活フェア

今後もACAPは連携の主体の一つとして、消費生活展などを通じて、消費者啓発活動を展開していきたい。

文／西日本支部九州地区部会　本山武博（TOTO）

ACAP 活動報告

平成27年度消費者月間関連事業として 2015ACAP消費者月間特別例会を開催

5月28日、消費者月間関連事業として行政、消費者関連団体、ACAP 会員企業など151名が参加して、「2015ACAP 消費者月間特別例会」を開催した。今年の消費者月間の統一テーマは「みんなでつくろう！ 消費者が主役!!」。そのテーマを受け、“消費者教育”について、各主体の取り組み事例の紹介とパネルディスカッションを行った。

企業、行政の消費者教育推進の取り組みを4氏が発表

企業と連携した学校教育と、企業での社員を対象とした消費者教育の取り組み事例が紹介された。

初めに、経済産業省製品安全課の川原誠製品安全課長が、同省が開発した小学校高学年を対象とした製品安全教育プログラムについて説明された。企業にも工場や施設見学会での活用に依頼がある。

日本生命保険（相）CSR推進部の藤山富美恵室長は、同社がキャリア教育や進路指導の一環として実施している中学生・高校生を対象とした出張授業・受入授業について紹介し、就業・結婚などのライフイベントと必要資金を組み合わせて将来設計を立てる重要性を伝えた。

文部科学省学校支援推進室の鍋島豊室長からは、土曜日を有効に活用し、企業・団体等の支援により子どもたちに多様な学びを提供するため立ち上げた土曜学習応援団についての発表があり、ACAP 会員企業の参加を呼び掛けた。

従業員対象では、三菱自動車工業（株）お客様相談センターの塩原英之センター長が、外部講師を招いて新入社員に向けて悪徳商法への対応やクーリング・オフなどについて講義を行っていることや、社内向けイントラネットを活用して全社員を対象に消費者教育を実践していることを報告した。

消費者教育と企業の役割について意見交換

パネルディスカッションのテーマは「消費者市民社会の実現に向けて～消費者教育と企業の役割」。消費者庁の板東久美子長官、全国消費生活相談員協会の吉川萬里子理事長、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の市川幸一郎理事、消費者教育支援センターの中川壮一総括主任研究員、ACAP消費啓発委員長の谷一暢樹理事の5氏がパネリストとして登壇し、まず各氏の所属組織が実施する消費者教育について説明した。

その後、各氏から消費者対応の現状を踏まえた上で、消費者市民社会の実現のために“企業に期待すること”と“消費者の自立のために必要なこと”の2題について意見をいただいた。

企業への期待としては、「消費者視点に立った分かりやすい十分な商品説明を望む」、「消費者の声を踏まえた企業からのメッ　　　を消費者に伝えてほしい」、「消費者との双方向のコミュニケーションを取っていただきたい」などの意見が出された。

消費者の自立に必要なことについては、「取扱説明書などの企業からの情報はしっかり読み取ること」、「さまざまな場で消費者教育を受けること」、「情報ツールなども利用し、企業に消費者の声を届けること」などの意見が出された。

最後にコーディネーターの清水きよみ事務局長より消費者市民社会の実現に向けたキーワードが問われ、パネリスト各氏は「双方向コミュニケーション」、「学び合い」、「企業活動＝消費者教育」、「伝える／受けとる／継続する」、「企業の活用」をそれぞれ示した。消費者教育の推進には消費者・行政・企業が互いに役割を理解し、その上で三者が連携・協働していくことが不可欠であるとの認識を共有した。

消費者市民実現のためのキーワードを掲げるパネリスト

消費者教育の展開には企業への期待も大きい。本例会では企業が消費者教育に取り組むための具体的な情報が提供され、貴重な機会となった。

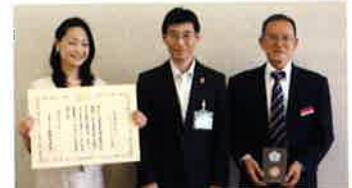
当日は、第30回消費者問題に関する「わたしの提言」の表彰式も行われた（詳細は8ページ掲載）。

文／会員活動委員会副委員長　高橋秀明（富士通）

平成27年度消費者支援功労者表彰 ACAP推薦の2団体が「ベスト消費者サポーター章」を受賞

平成27年度消費者支援功労者表彰にて、ACAP が推薦をさせていただいた特定非営利活動法人消費者情報ネット（大阪府）と和光堂株式会社コーポレートコミュニケーション室（東京都）が「ベスト消費者サポーター章」を受賞しました。

表彰状を手にする消費者情報ネットの石原理事長

表彰は受賞者の所在自治体で行われ、消費者情報ネットには5月28日、大阪府庁にて行われた表彰式で表彰状が授与されました。和光堂への表彰は6月1日、東京都庁で執り行われました。皆さまおめでとうございます。

和光堂の日原氏（写真右）と金丸氏（写真左）

消費者支援功労者表彰の各受賞者、活動実績などの詳細は消費者庁ホームページ「平成27年度消費者月間」でご覧いただけます。

URL http://www.caa.go.jp/region/education/2015gekkan/

文／広報委員会